

2016年度 第1回 退院時アンケート結果のご報告

- ★ 岡山大学病院では、「入院医療サービス」を患者の皆様の視点で評価していただくため、退院時アンケートを夏期・冬期の年2回行っています。
- ★ 2016年度1回目のアンケートを2016年8月～9月にかけて1ヶ月間実施し、**629名**の方から回答をいただきました。
- ★ 24個の質問に対して、「大いにそう思う（4点）」、「そう思う（3点）」、「そう思わない（2点）」、「全くそう思わない（1点）」を選んでいただき、その平均点を出示しました。
- ★ 質問全体の平均点は**3.63点**でした。
(2015年8月3.61点、2016年2月3.58点)

質問の内容

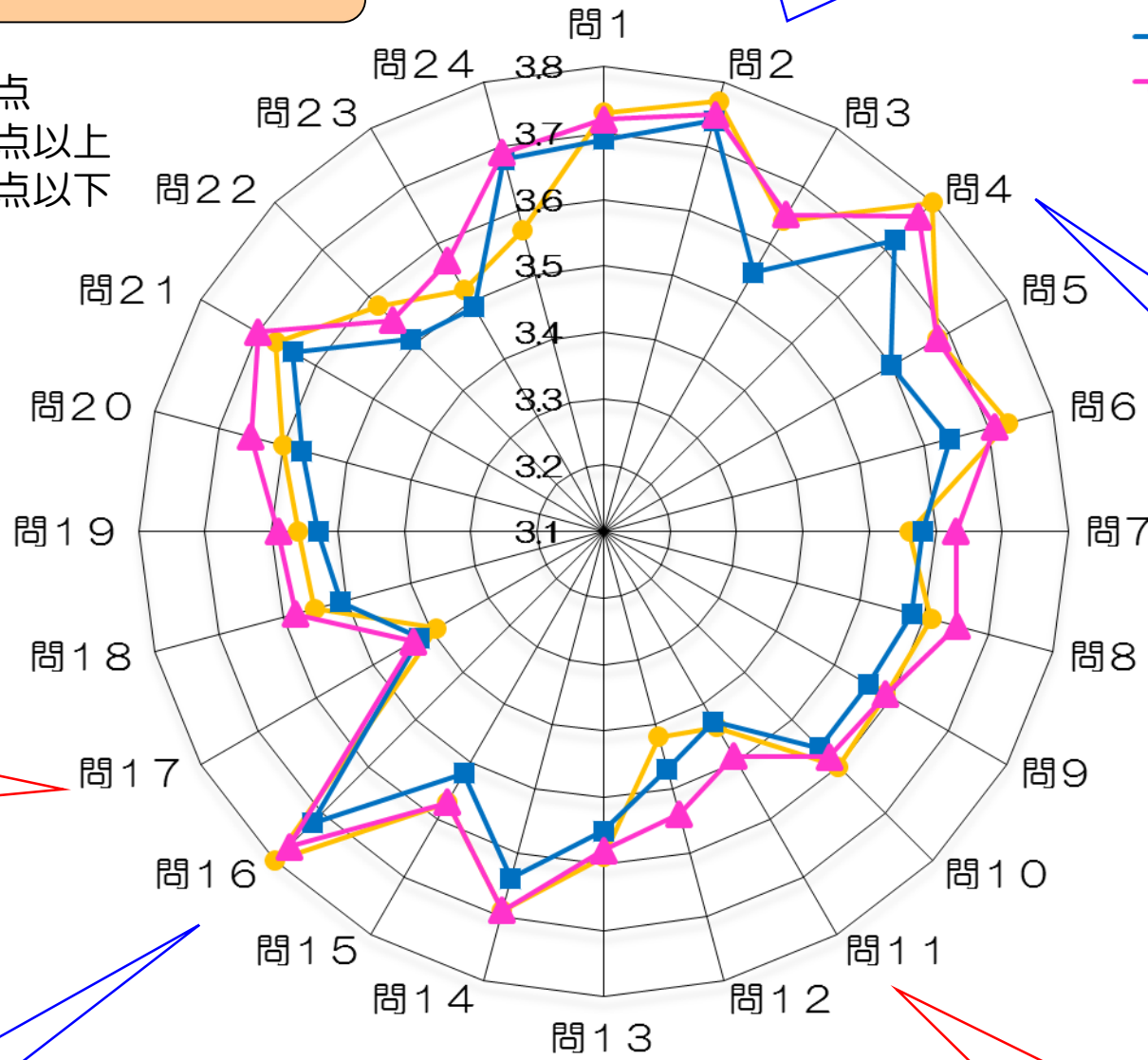
1. 医師は、検査や治療について分かりやすく説明してくれた。
2. 医師の行う治療は信頼できた。
3. 医師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
4. 安心して看護師の世話を受けることができた。
5. 何か苦痛があった時には、気兼ねなく看護師に言うことができた。
6. 看護師は、ナースコールを押したらすぐ対応してくれた。
7. 看護師の対応によって苦痛は軽減した。
8. 看護師は、検査や看護ケアについて分かりやすく説明してくれた。
9. 看護師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
10. 家族への看護師の対応に満足できた。
11. 何人もの看護師に同じ事を言わなくても情報が伝わっていた。
12. 医師と看護師のそれぞれに同じ事を言わなくても情報が伝わっていた。
13. 医師や看護師は、治療の継続や退院後の生活について相談に応じてくれた。
14. 薬剤師はわかりやすく薬の説明をしてくれた。
(薬剤師の指導を受けた人のみ回答)
15. 患者や家族の意見が尊重された。
16. 全体的に職員は、注射や検査等を行う際、適切に名前の確認をしてくれた。
 - ①採血時
 - ②注射・点滴時
 - ③内服薬受け取り時
 - ④検査時
17. 医学／看護学生の対応に満足できた。
18. 入院生活の規則は適切であった。
19. 病室内は清掃が行き届き、清潔だった。
20. シーツや布団は、清潔だった。
21. 全体的に職員の言葉づかいや身だしなみは、適切であった。
22. 全体的にプライバシーが守られていた。
23. 全体的に職員間の連絡がよくとれていた。
24. 当病院をあなたの家族や友人に勧めたい。

質問項目別の平均点

平均点：3.63点
 青字：3.73点以上
 赤字：3.53点以下

医師の治療への信頼

● 2015年8月
 ■ 2016年2月
 ▲ 2016年8月



看護師の世話への安心

学生の対応

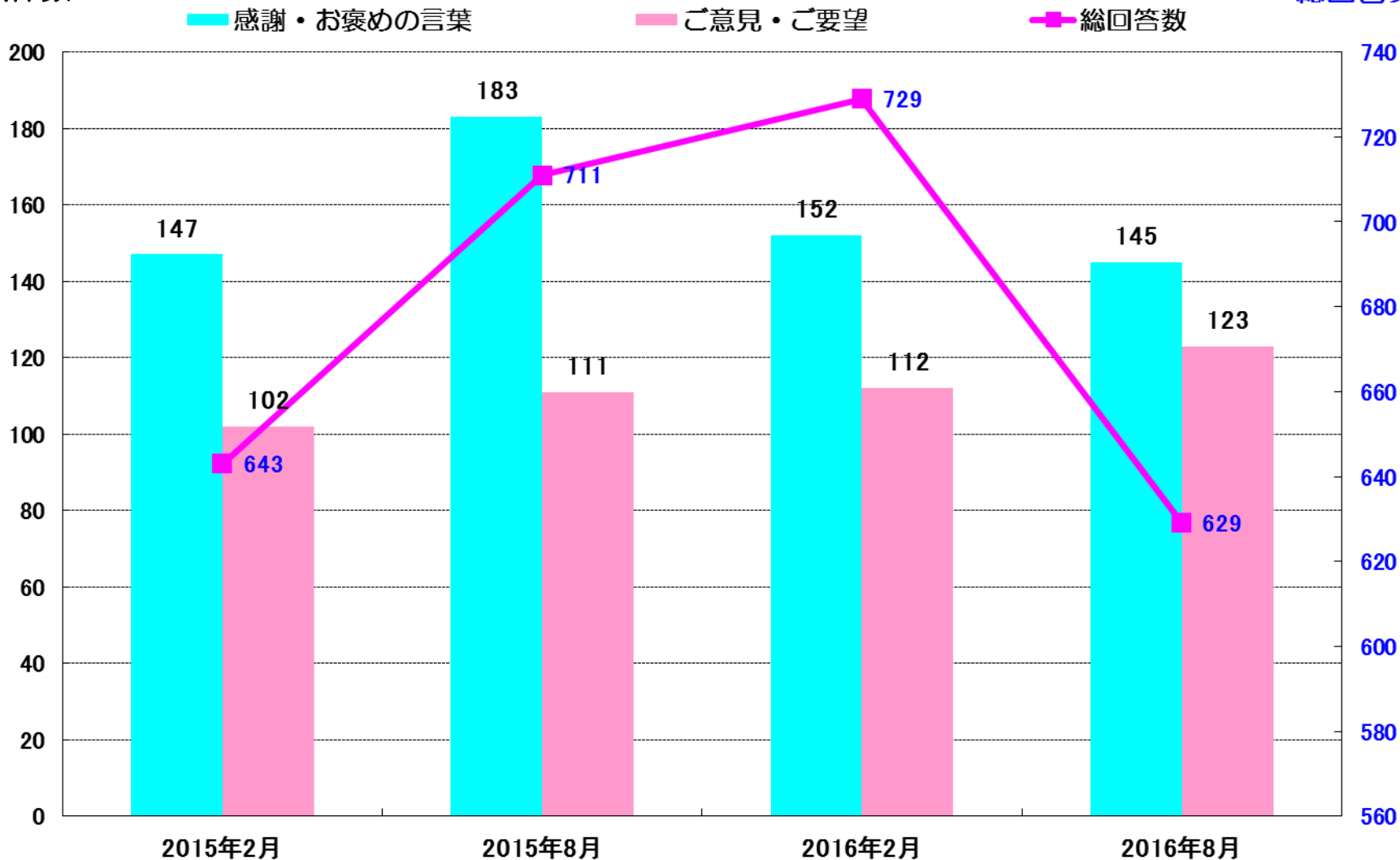
名前の確認

看護師間の情報共有

感謝・お褒めの言葉、ご意見・ご要望の記載件数と総回答数

記載件数

総回答数



いただいた「感謝・お褒めの言葉」や「ご意見・ご要望」から

- ★ 医師の手術の説明の際、パソコンの画像で丁寧に説明してくださり、わかりやすく、安心して手術を受けられました。
- ★ 医学の進歩や治療やケアの充実をすごく感じました。これなら病気になっても不安を軽減してくれる体制が整っていて安心ですね。
- ★ 素敵な先生、薬剤師さん、看護師さん、栄養指導の先生に出会えて本当に感謝の気持ちで一杯です。
- ★ 看護師における教育がなされており質の高いサービスでした。
- ★ 安全を求めるのに充分なくらいの確認ができていると思います。
- ★ 入院後、転院についてソーシャルワーカーの方が他院との連携をとってくれて、とてもうれしかった。
- ★ 食事の味付けが大変細やかに素材を活かした料理、カロリーが考えられていた。おいしくいただきました。

★ 1階の長い廊下で白衣を着たままスマホをする方が多く、点滴中の私に何度もぶつかりそうになったので控えて欲しいです。

➡ この度は危険な体験をさせてしまい申し訳ありませんでした。歩きながらの携帯電話・スマートフォン使用は禁止しております。再度周知し、徹底できるように努めて参ります。

★ 4人部屋で動けるのにベッドで電話している患者さんが何人もいた。

➡ この度は不快な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。当院は多床室での通話は禁止しております。看護職員も気にかけて見回りをし、できるだけ多くの方が快適に過ごせるように配慮していきますが、気になる場面があった際には遠慮なくお知らせください。

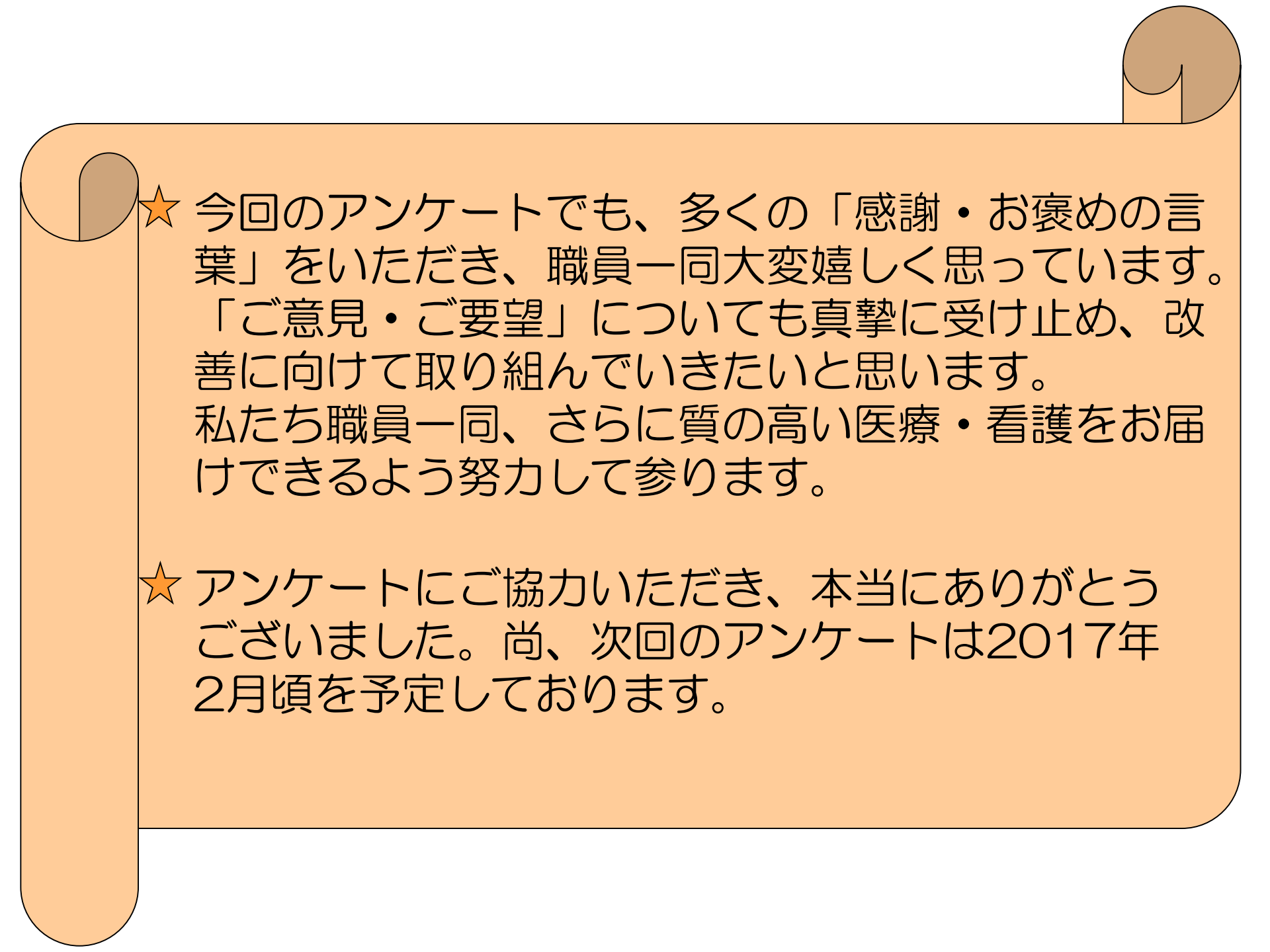
★ トイレが少し汚れ気味であった。

➡ この度は不快な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。気持ちよく使用できるように、清掃の徹底を指導いたします。

★ 今回のアンケートの平均点は3.63点で、多くの項目が前回よりも高い得点になっていました。

★ 項目別では、看護師間での「情報共有」「学生の対応」に関する得点が継続して低く、引き続き改善に向けて取り組んで参ります。

★ 一方「医師の治療への信頼」、「看護師の世話への安心」、「名前の確認」は、継続して良い評価をいただいております。引き続き患者様に安心していただく対応を心がけていきたいと思っております。



★ 今回のアンケートでも、多くの「感謝・お褒めの言葉」をいただき、職員一同大変嬉しく思っています。「ご意見・ご要望」についても真摯に受け止め、改善に向けて取り組んでいきたいと思えます。私たち職員一同、さらに質の高い医療・看護をお届けできるよう努力して参ります。

★ アンケートにご協力いただき、本当にありがとうございました。尚、次回のアンケートは2017年2月頃を予定しております。